

الاتصال الفعال ومهارات التواصل مع العملاء

أهداف الورشة

- تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لفهم العملاء الصعبين وتحليل سلوكهم واحتياجاتهم.
- تعزيز مهارات التواصل الفعال مع العملاء الصعبين، بما في ذلك التواصل اللفظي وغير اللفظي، والاستماع الفعال والتعبير عن الرغبات والاحتياجات بوضوح.
- تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع التحديات المتعلقة بالخدمة، مثل الشكاوى والمشاكل الصعبة، وتقديم حلول فعالة وإدارة الصعوبات بطرق مبتكرة.
- فهم المشاركين لأهمية تلبية احتياجات العملاء وتجاوز توقعاتهم. سنركز أيضاً على بناء علاقات قوية مع العملاء والمحافظة على رضاهم عبر تقديم تجارب خدمة استثنائية.



محاور الورشة

التواصل الفعال

- التعريف والخصائص
- خرافات حول التواصل
- وظائف التواصل
- قوانين التواصل الأربعة
- تطور مهارة التواصل
- التواصل للحصول على النتائج
- فهم عناصر التواصل
- عنصر الضوضاء
- التغلب على عوائق ورهبة التواصل
- آداب التواصل
- عناصر التواصل غير اللفظي
- قوة التأثير على الآخرين والإقناع
- تعريف وخصائص التأثير
- مبادئ الإقناع الستة: كيف يمكن تطبيقهم
- مصادر القوة
- التعامل مع الشخصيات الصعبة باستخدام أسلوب الإقناع



أنماط الشخصية والتعامل مع الشخصيات الصعبة منها:

- أنماط الشخصية
- الأنماط المختلفة لشخصيات العملاء
- أنواع الشخصيات الصعبة.
- تحليل بعض أنماط هذه الشخصيات
- كيفية التعامل مع الشخصيات الصعبة.
- استراتيجيات إدارة الشخصيات الصعبة وطرق التعامل معها وصايا وإرشادات في التعامل المتميز مع الشخصيات الصعبة.

تحليل العملاء الصعبين وفهمهم

- تصنيف أنماط العملاء الصعبين وفهم دوافعهم واحتياجاتهم
- استخدام أدوات التحليل لفهم سلوك العميل الصعب وتحديد التحديات المحتملة

إدارة التحديات والشكاوى في الخدمة

- تعرف على أسباب الشكاوى والتحديات الشائعة في خدمة العملاء
- تقنيات إدارة الشكاوى بفعالية وتحقيق رضا العملاء
- تدريب على حل المشاكل والتعامل الفعال مع المواقف الصعبة

بناء علاقات قوية مع العملاء وتعزيز الولاء

- أهمية بناء علاقات قوية وثقة مع العملاء
- تعلم تقنيات بناء الثقة وتعزيز العلاقات الدائمة مع العملاء
- استراتيجيات لتحقيق تجربة مميزة للعملاء وزيادة الولاء

تطبيق المهارات وتقييم الأداء

- تطبيق المهارات المكتسبة في سياقات عملية ومحاكاة
- تقييم الأداء الشخصي وتحديد نقاط القوة والضعف
- وضع خطة عمل لتحسين الأداء ومتابعة تطور المهارات

الورشة موجهة إلى

- فرق خدمة العملاء: تشمل هذه الفئة موظفين ومديرين في قطاع خدمة العملاء، بما في ذلك وكلاء خدمة العملاء وممثلي دعم العملاء ومشرفين ومديرين.
- مدراء ومسؤولين في قطاع الخدمة: تستهدف الدورة المدراء والمسؤولين الذين يشرفون على فرق خدمة العملاء أو يتولون مسؤولية تحسين تجربة العملاء.
- أفراد الشركات والمؤسسات.



- العروض التقديمية
- الحالات العملية
- ورش عمل
- الوسائل المرئية المناسبة
- فرق العمل



3 أيام / من 21 إلى 23 أكتوبر 2024



فندق بارسلو – اسطنبول



من الساعة 9 صباحاً و لغاية 2 ظهراً




UAE



     #HDTC

 www.hdtc.ae

 info@hdtc.ae

 +971 4 220 8780

 +971 52 9376837